

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE HOTEL INDONESIA KEMPINSKI JAKARTA**

**Sherly Aprililianty**  
**NIM: 1001646**

Komunikasi memainkan peran besar dalam keberhasilan perusahaan sehingga mempengaruhi berbagai faktor yang menyangkut keseluruhan kinerja. Dalam sebuah hotel, terutama di Departemen Front Office hampir seluruh kegiatan karyawan berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai harapan tamu serta membentuk citra hotel yang positif. Dalam mendorong sumber daya manusia yang baik dalam sebuah perusahaan salah satunya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis apakah komunikasi internal mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Departemen Front Office Hotel Indonesia Kempinski Jakarta dan bagaimana hubungan keduanya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mencari data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari objek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan dan pengaruh antar variabel yang terlibat didalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur yang berhubungan dengan komunikasi internal dan kepuasan kerja. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas atas masalah yang diteliti. Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan Departemen Front Office Hotel Indonesia Kempinski Jakarta sebesar 28%, sedangkan sisanya sebesar 72% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja Karyawan, Departemen Front Office, Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION TOWARDS JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN FRONT OFFICE DEPARTMENT IN HOTEL INDONESIA KEMPINSKI JAKARTA**

**Sherly Aprililianty**  
**NIM : 1001646**

*Communication plays important role in the success of the company hence influences several factors which involve overall performance. In Hotels, especially in front office department almost every activity, directly or indirectly, is related to the guests. The employees are expected to give service the guests are expecting of in order to give positive image to the hotel. Job satisfaction of the employees is one of several ways of developing good human resource in a company. In this research, researcher analyses whether internal communication influences job satisfaction of the employees in front office department in Hotel Indonesia Kempinski Jakarta and the relation between them. This research uses descriptive quantitative method by collecting data which is collected systematically in the research about facts and attributes of the researched object by combining relation and influence among variables involved within, and then interpreted according to the theories dan literatures which are related with internal communication and job satisfaction. This methode aims to give clear imagery about the researched issue. According to the result of the research, it shows that there is influence from the internal communication towards job satisfaction of the employees in front office department in Hotel Indonesia Kempinski Jakarta in the amount of 28%, while rest, the amount of 72%, are influenced by other factors and variables. The results from this research shows that Internal communication influence on employee job satisfaction.*

*Key words : Internal Communication, Employee Job Satisfaction, Front Office Department, Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.*